mas Gold Press Recepción

(Bonos)

Guía Procedimientos Fidelidad

© 2.008 Este manual es propiedad de **Sol Meliá, S.A.**

Elaborado, revisado y aprobado por
Sección Programas de Fidelización
Dirección de Marketing y Ventas
2.008

Según Norma número 28 del Manual de Instrucciones Generales de Sol Meliá y Normativa ISO 9002.

Cualquier comentario o sugerencia que pueda contribuir a la mejora del contenido o estructura de este manual puede dirigirse a la Sección de Programas de Fidelización (Departamento de Marketing).

INDICE

Página

1. Introducción 4

2. Operativa de Reserva: 4

2.1. **Operativa en reservas de pago:**.....4

2.1.1 Política de cancelación: 4

2.2. **Operativa en reservas con Bono mas Gold Press:** 5

2.1.1 Política de cancelación: 5

3. Facturación: 6

Anexo:

Imagen de los bonos gratuitos enviados a los mas gold Press

1. Introducción:

Dentro de la categoría de clientes **mas** Oro, existe desde hace unos años la **mas** Gold Press. Dicha tarjeta se otorga a un determinado número de colaboradores de Sol Meliá, profesionales de los medios de comunicación.

Hasta éste año, ésta tarjeta implicaba un descuento para el titular del 50% sobre la Tarifa General.

A partir del 1 de Enero del 2008 las ventajas de ser poseedor de dicha tarjeta se han modificado.

Además de las ventajas habituales a la tarjeta **mas** Gold, existen unos beneficios sólo aplicables en estos titulares **mas** Gold Press:

- Podrán disfrutar de un 20% de descuento sobre la tarifa de solmelia.com.
- Son poseedores de un bono canjeable por 2 noches de hotel en cualquier hotel de la compañía.

2. Operativa de Reserva:

2.1 Operativa en reservas de pago:

En el caso de una reserva de pago, ésta podrá tener un 20% de descuento sobre la mejor tarifa disponible de Web.

Las identificaremos con los siguientes códigos de tarifas:

B20 - BAR -20% (Hoteles Europa Urbana)
V20 y Y20 - (Tarifas Escapadas y 5Y -20% Hoteles Vacacionales)
20B - BAR - 20% (Hoteles América y Asia)
I20 - BAR - 20% (Paradisus Palma Real, P.Riviera Cancún, P.Playa Conchal, P.Punta Cana, Meliá Cozumel, Meliá Cabo Real, Meliá Puerto Vallarta, Meliá Azul Ixtapa, Meliá Caribe Tropical y Gran Meliá Cancún)

(Asociado al código 600881)

La reserva debe realizarse a través de SolRes (desde España: 901 10 00 02) (fuera de España: 0034 91 567 59 14) y se facturará como Pago Directo.

El cliente deberá abonar los gastos de la habitación y otros cargos adicionales mediante cualquier forma de pago aceptada por los hoteles de Sol Meliá. Tanto el coste de la habitación como los posibles extras darán derecho a puntos **mas**.
(En Hoteles con Ra 2000, se deberá abrir incidencia y dar de alta los códigos correspondientes para que la adjudicación de puntos sea automática)

2.1.1. Política de cancelación:

- Si se efectúa una reserva de **mas** Gold Press y **el titular procede a la cancelación de su reserva**, prima la política de cancelación prevista por el hotel o en su ausencia, tendrá como fecha límite el mismo día de su llegada. El cliente deberá llamar a SolRes o al hotel para proceder a la cancelación. Si el cliente llama al hotel este deberá contactar con la Central de Reservas para proceder a la anulación.

2.2 Operativa en reservas con Bono mas Gold Press:

El titular podrá utilizar los bonos en todos los hoteles de las marcas Meliá, Me, Sol, Tryp y Paradisus.

Es condición indispensable, realizar la reserva a través de SolRes (desde España: 901 10 00 02) (fuera de España: 0034 91 567 59 14) y entregar el bono durante el Check in en el hotel para su posterior facturación.

La reserva nos aparecerá con el código de tarifa **MGB,** asociado al código 600882

El bono cubre la estancia en habitación doble (2 pax) en régimen de Alojamiento y Desayuno. Por 2 noches consecutivas.

En ésta ocasión la forma de facturación será “Cuenta a Crédito”.

El cliente deberá abonar los gastos adicionales mediante cualquier forma de pago aceptada por los hoteles de Sol Meliá. En esta ocasión no se conceden puntos por el alojamiento y desayuno pero si por los extras que consuma durante su estancia.
(En Hoteles con Ra 2000, se deberá abrir incidencia y dar de alta el código **MGB** para que no se lleve a cabo la adjudicación de puntos de forma errónea)

2.2.1. Política de cancelación:

- Si se efectúa una reserva de **mas** Gold Press y **el titular procede a la cancelación de su reserva**, prima la política de cancelación prevista por el hotel o en su ausencia, tendrá como fecha límite el mismo día de su llegada. El cliente deberá llamar a SolRes o al hotel para proceder a la cancelación. Si el cliente llama al hotel este deberá contactar con la Central de Reservas para proceder a la anulación.

3. Facturación:

3.1 En utilización Bonos:

Como normal general, en el caso de reservas con Bono **mas** Gold Press la factura deberá ir a nombre del Departamento de Comunicación de Sol Meliá siendo los datos fiscales los siguientes:

Sol Meliá S.A.
Gremio Toneleros, 24
Polígono Son Castelló
07009 Palma de Mallorca
CIF: A - 78304516
Centro: 7646

A excepción de los hoteles de Sol Meliá cuyo tratamiento será el mismo de los bonos Cuenta Casa.

La factura deberá ser enviada junto con el Bono físico de **mas** Gold Press a la atención de: María Umbert

Departamento de Comunicación
SOL MELIÁ
C/ Gremio Toneleros 24
07009 - PALMA DE MALLORCA

El bono sólo cubre alojamiento y desayuno por lo que los extras deberán ser abonados directamente por el cliente en el hotel.

Los precios a facturar serán los siguientes:

	Habitación Standar.	Habitación Superior
SOL	35 € / $	56 € / $
TRYP	45€ / $	75 € / $
MELIÁ	63 € / $	105 € / $
MELIA BOUTIQUE	63 € / $	105 € / $
MELIÁ MUNDIAL	75 € / $	130 € / $
M.BOUTIQUE MUNDIAL	75 € / $	130 € / $
GRAN MELIA	90 € / $	143 € / $
ME BY MELIA	90 € / $	143 € / $
PARADISUS	125 € / $	167 € / $
SOL All Inclusive	77 € / $	98 € / $
TRYP All Inclusive	87 € / $	117 € / $
MELIA All Inclusive	116 € / $	158 € / $

Anexo:
Imagen de los bonos gratuitos enviados a los mas gold Press

Estimado colaborador,

El departamento de Comunicación de Sol Meliá quiere mimar a sus más importantes colaboradores y para ello ha creado la nueva Mas Gold Press. Esta tarjeta cuenta con ventajas exclusivas y las mejores tarifas posibles con un increíble descuento sobre los precios de solmelia.com. Este exclusivo regalo está destinado únicamente a 100 de los más importantes periodistas y colaboradores de la compañía en España y pensamos que, sin duda, uno de ellos eres tú.

Además de todas las ventajas de la tarjeta Mas Gold, con tu Mas Gold Press:

- Podrás disfrutar de un 20% de descuento sobre la tarifa de solmelia.com, que tiene los mejores precios garantizados. Código de colectivo 600881
- Podrás comenzar a disfrutar ya de la experiencia Sol Meliá gracias al bono que encontrarás al final de esta carta canjeable por dos noches en cualquier hotel de la compañía.

Y recuerda, para poder activar tu tarjeta, necesitamos que nos remitas el formulario adjunto debidamente cumplimentado.

Esperamos que disfrutes de cientos de estancias en nuestros hoteles en este año 2008 que comienza.

Atentamente,

María Umbert
Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Dos noches de hotel gratis
en cualquier hotel Sol Meliá del mundo.
Condiciones:
-Aplicable a todos los hoteles de las marcas
Meliá, Me, Sol, Tryp y Paradisus
-Sujeto a disponibilidad
-Las noches deben ser consecutivas
-La reserva debe realizarse a través de Sol Res
(desde España: 901 10 00 02)
y desde fuera de España: (34) 91 567 59 14
-El bono es para el uso exclusivo de una habitación doble
(2 pax) en régimen de Alojamiento y Desayuno
-Al hacer la reserva indicar que se realiza
a través de su bono regalo exclusivo Mas Gold Press
-Código de tarifa MGB